FMIS

TABLEAU DE BORD POUR FACILITY MANAGEMENT STRATÉGIQUE

Facility Management Information System, est un terme désormais familier et pourtant, à l'exception des grandes organisations, il est encore étonnamment absent du monde belge de l'entreprise. Outre la connaissance plutôt modeste des possibilités très variées du FMIS au sein des services facilitaires, d'autres systèmes d'information réclament soudainement l'attention en guise d'alternative au FMIS, dont le BIM.

Aujourd'hui très actuels dans l'environnement de travail facilitaire les systèmes d'information posent des exigences très strictes à la discipline et permettent de réagir rapidement. Un des grands avantages d'un FMIS réside dans le fait que tout ce dont a besoin le service facilitaire est regroupé dans un seul et même système pratique avec l'intégration des processus, des documents et de toutes les données. L'environnement de travail qui évolue constamment et rapidement, oblige le facility management à une maîtrise poussée des procédures et systèmes. Le besoin de planification, de contrôle, de mesure et de reporting est croissant. Le secteur des soins et les pouvoirs publics l'ont particulièrement bien compris, et ce sont eux qui aujourd'hui sont les plus avancés dans le domaine de l'intégration des solutions logicielles FMIS.

L'organisation ordonne

Chaque FMIS est fortement lié à l'organisation dans laquelle il est appliqué. Hélas, l'information pertinente pour le Facility Manager est souvent très éparpillée. On redoute généralement de centraliser et d'incorporer cette information. Par ailleurs, le budget nécessaire pour installer un FMIS est, à l'instar de l'information, lui aussi éparpillé. Changer et faire évoluer cette situation est compliqué. Conséquence : aujourd'hui, même des organisations de grande taille n'utilisent toujours pas de FMIS « Pour les organisations de taille plus modeste, l'utilisation d'Excel ou d'Access peut encore constituer une alternative (temporaire) », estime Koen Neve, directeur facilitaire d'AZ Nikolaas. Il existe aussi des solutions dans le cloud ou dans des systèmes qui s'appuient sur le helpdesk IT ainsi que des outils qui soutiennent les processus, mais pour un travail vraiment professionnel, l'adoption d'un progiciel FMIS est vivement recommandée.

Koen Matthijs, CEO de MCS

Koen Matthijs, CEO de MCS, fournisseur du progiciel FMIC éponyme, identifie trois types de groupes-cibles qui réagissent différemment lors de la présentation de leurs solutions FMIS. Un 1e groupe recherche une solution bon marché et ne passe généralement jamais à l'achat. Un 2e type est prêt à écouter parce qu'il rencontre un problème spécifique. C'est ce problème isolé – par ex. le helpdesk, ou une solution pour gérer l'infrastructure de salles de réunion – qui retient toute l'attention mais il est possible de créer une ouverture après avoir résolu le problème en question. Un 3e groupe, minoritaire, cherche une approche intégrale car il a conscience que pour les entreprises du secteur tertiaire, l'immobilier et le facility management qui y est lié constituent le deuxième poste de coût le plus important au sein de l'organisation. Ce type de client manifeste un grand intérêt pour les success stories et études de cas pouvant servir de références.

BIM

Pour plus d'informations sur le **'Building Information Modelling'** (BIM) lisez l'article « BIM, pour un meilleur management du cycle de vie des bâtiments » publié ci-après dans cette édition.

> “ L’avantage clé d’un FMIS : tout ce dont a besoin le service facilitaire est centralisé dans un seul et même système de gestion de l’information intégrant les procédures, les contrats et documents, toutes les données et indicateurs ”

« Chaque organisation doit, prioritairement et préalablement et à l’achat d’une solution FMIS, déterminer très précisément les attentes et les objectifs », insiste Koen Neve, directeur facilitaire d’AZ Nikolaas. Les principales caractéristiques d’un bon FMIS sont qu’il ne vous laisse jamais dans l’embarras, qu’il soit convivial et « user friendly », qu’il présente un bon rapport qualité/prix et qu’il soit modulaire pour garder la flexibilité nécessaire pour évoluer avec l’entreprise.

Nancy Van Elsacker, Branch Manager TOPdesk Belgium

Pour Nancy Van Elsacker, Branch Manager TOPdesk Belgium, « il est essentiel que l’accent soit mis sur la facilité d’utilisation. Une résistance au changement est souvent de mise par rapport à l’utilisation d’un nouveau logiciel spécialisé.»
Du coup, dans des petites et moyennes entreprises, d’aucuns se débrouillent aujourd’hui encore trop fréquemment avec, par exemple, des fichiers Excel… et de grands tableaux de planification qui ornent les murs des bureau. Cette pratique quotidienne est en contradiction avec la facilité d’utilisation du logiciel.

Jos Duchamps, Administrateur Délégué de Procos, partenaire Archibus

Travail préalable

« Préalablement à l’implémentation d’un FMIS, il est essentiel de réfléchir aux processus », souligne Jos Duchamps, Administrateur Délégué de Procos, partenaire Archibus. Ils doivent être rationnalisés avant de les incorporer dans le système. Il faut rassembler des données, intégrer la méthode de travail, les utilisateurs doivent aussi digérer le système. En simplifiant les processus, on peut ensuite travailler de façon plus rapide et économique. Un bon FMIS permet aussi d’optimaliser continuellement les processus, pour autant qu’ils soient d’abord bien intégrés.
« La meilleure façon de travailler consiste à implémenter progressivement le FMIS et à apprendre à l’utiliser d’une manière elle aussi phasée dans le temps », conseille Jos Duchamps. On s’assure ainsi que ce qui est implémenté soit aussi utilisé efficacement, ce qui assure le retour sur investissement nécessaire. Intégrer en un an la totalité des processus de gestion, contrats et données de l’organisation facilitaire de grandes organisations est souvent irréaliste.

Une implémentation étape par étape est aussi l'approche pour laquelle plaide Bert Van De Wielle, qui fait partie de l'équipe assurant le Service Client & FMIS, Gestion Facilitaire - Service Infrastructure à l'UZ Gent, car il s'agit en fin de compte d'un processus très dense et complexe. Étant donné que de plus en plus d'entreprises se concentrent sur le travailleur, ici tant le personnel soignant que les patients, un portail d'information central qui fonctionne aussi pour partie comme helpdesk est nécessaire. Le FMIS peut ainsi fournir cette solution par le biais d'une formule *one-stop-shopping*.

Communication et formation

« Parallèlement à l'implémentation du FMIS, la formation et la gestion de l'accompagnement au changement sont extrêmement importants », commente Bert Van de Wielle. Dans le cas de l'implémentation du FMIS à l'UZ Gent, les clients internes ont été informés par divers moyens de communication (newsletters, posters, etc.). En outre, la formation des utilisateurs par le fournisseur du progiciel FMIS est indispensable, ainsi qu'une formation continue et un suivi après que la phase d'implémentation soit achevée. Elle est importante également pour informer les utilisateurs des possibilités très développées du système et leur fournir un mode d'emploi. Ces informations et formations sont les garantes d'une utilisation adéquate et efficace du progiciel avec un bon retour sur investissement. Le succès d'un FMIS repose donc beaucoup sur son acceptation et son adhésion par le(s) utilisateur(s) et sur leur motivation à améliorer leur gestion grâce à cet outil.

Bert Van De Wielle, Service Client & FMIS, Gestion Facilitaire - Service Infrastructure à l'UZ Gent

FMIS évolutif

La « performance » est une attente évidente dans le choix d'un FMIS, mais il doit être tout aussi évident que le fournisseur continue à investir dans la R&D de sorte que le logiciel soit toujours actualisé et à même de répondre à de nouvelles demandes de l'entreprise. Obtenir des garanties maximales sur la continuité de la solution retenue est nécessaire car chaque organisation continue à évoluer et le FMIS doit pouvoir croître de manière synchrone.

« Pour l'utilisateur, l'efficacité et l'efficience sont les atouts majeurs d'un FMIS, ce qui implique que les processus sous-jacents soient effectués rapidement et de manière efficace », analyse Koen Neve, Directeur facilitaire d'AZ Nikolaas. Le logiciel doit pouvoir mettre à disposition un vaste éventail de données et d'informations : des détails sur le mobilier et des locaux à la budgétisation et aux pronostics des taux d'occupation, des dépenses, etc.

Koen Neve, Directeur facilitaire de l'hôpital AZ Nikolaas

« La gestion de l'énergie constitue un défi particulièrement actuel, ce qui requiert aussi une adaptation du FMIS pour par exemple pouvoir suivre facilement la certification environnementale d'un bâtiment type BREEAM, ou pour mesurer l'évolution de l'empreinte écologique de l'organisation », illustre Koen Matthijs, CEO de MCS.

La tendance actuelle selon laquelle le lieu de travail, le facility management et l'immobilier sont logiquement de plus en plus intégrés, rend souhaitables une adaptation et un développement sur mesure du FMIS pour encore plus d'efficacité. Même si dans la pratique, il faut constater que seule une fraction des possibilités

du progiciel FMIS est utilisée, comme c'est malheureusement le cas pour la plupart des logiciels.
Koen Neve met aussi en garde pour que ne soit pas sous-estimé le temps nécessaire à l'actualisation nécessaires des données – notamment les plans de construction et installations techniques – d'un FMIS polyvalent pour que son utilisation reste pertinente et performante.

Eduard Coddé

Solutions FMIS

Dans le cadre du tour de table que nous avons organisé sur les qualités, évolutions et attentes futures d'un progiciel FMIS, la rédaction de Profacility a rencontré trois fournisseurs : ARCHIBUS, myMCS et TOPdesk. Nous leur avons demandé d'expliquer brièvement les spécificités de leur solution par rapport à l'ensemble des softwares de ce type disponibles sur le marché.

« ARCHIBUS » appartient au top 3 mondial de ce type de progiciel FMIS selon Gartner. Il peut s'appuyer sur une base clients considérable et par conséquent aussi sur une énorme expertise. ARCHIBUS est un logiciel d'origine américaine implémenté par des partenaires locaux dans plus de 190 pays. Ces derniers assurent les contacts avec les clients et se chargent de l'implémentation, de la formation et du support technique. ARCHIBUS Inc. a été créé en 1980 à la Harvard University de Boston. Il établissait dès le début un lien direct et bidirectionnel avec les premières versions d'AutoCAD.

Aujourd'hui, tous les modules « Web based » d'ARCHIBUS s'intègrent facilement avec les systèmes ERP (SAP, Oracle…), les systèmes de Building Management et toutes les applications Office (MS Outlook, Excel, Word, Access). La connexion avec Autodesk, techniquement et commercialement, débouche aujourd'hui sur l'intégration avec Revit, permettant une analyse du Total Lifecycle d'un bâtiment dès la phase de conception – même avec un planning d'entretien pluriannuel détaillé –, une information cruciale dans les projets DBFMO. Avec le couplage à Revit (BIM), ARCHIBUS occupe aujourd'hui une position unique.

ARCHIBUS endosse en outre un rôle de leader dans les applications mobiles. Plus de 10 applications spécifiques (mesure de l'état, commissioning, indication de dysfonctionnement, gestion des commandes de travail…) sont aujourd'hui totalement adaptées aux différents types d'appareils mobiles et fonctionnent indépendamment du fait que les appareils soient ou non connectés et en ligne.

Consulting et conception modulaire sur-mesure

« La complémentarité entre le logiciel FMIS "myMCS" et notre expertise en consulting constitue la principale valeur ajoutée pour nos clients », argumente Koen Matthijs, CEO de MCS. « Très souvent, le client ne connaît pas sa propre situation ou la connaît mal, ou pas assez. Il est dès lors primordial de procéder d'abord à un audit et un inventaire afin d'apporter les éclaircissements indispensables avant de prendre les décisions concernant le choix et l'étendue d'un FMIS. »
Le logiciel couvre trois grands domaines de la gestion immobilière via un certain nombre de modules intégrés qui, indépendamment ou ensemble, peuvent être utilisés comme un ensemble cohérent :

- « myMCS Portfolio » englobe le domaine dans lequel sont gérés les bâtiments et les contrats qui y sont liés. Possibilité complémentaire : l'inventaire des actifs.
- « myMCS Workplace » prévoit une vaste fonction de réservation pour les éléments les plus divers comme des voitures en car-sharing, un équipement commun (par ex. des projecteurs de données), l'ouverture des bâtiments à des personnes externes à l'organisation (par ex. les facilités sportives pour/dans les écoles).
- Le 3e volet : « myMCS Service » avec notamment le helpdesk, le service center, l'entretien préventif, le contrôle des travaux (planning, production, traitement et suivi des ordres/bons d'interventions), le centre de connaissances, les mesures de satisfaction, la gestion des stocks, etc. La gestion financière de ces prestations de services est aussi gérée par ce module.

Le lieu de travail, le facility management et l'immobilier s'intègrent logiquement. Les rapports de gestion générés par myMCS permettent donc la prise de décisions stratégiques en bonne connaissance de la situation.

Concentration sur les soft facilities

TOPdesk pour le Facility Management est un logiciel FMIS web based qui offre une solution de management de l'information très accessible pour gérer efficacement les services supports. L'accent est mis avant tout sur les soft facilities, parce que ce n'est pas l'infrastructure mais l'homme – l'utilisateur, celui qui bénéficie du support – qui est au centre.

Les solutions TOPdesk sont étudiées pour être très accessibles pour vaincre les barrières et résistances au changement des utilisateurs et leur permettre un pilotage efficace des relations avec les fournisseurs pour les prestations facilitaires. Cette ambition de faire de TOPdesk un progiciel très « user friendly » qui permet une utilisation intuitive et immédiate sans un long processus d'apprentissage est un de ses atouts principaux. Un autre avantage majeur est la possibilité pour l'organisation d'évoluer avec le FMIS avec une implantation progressive et modulaire au sein de la division facilitaire, du helpdesk aux réservations en passant par le planning de nettoyage et maintenance, la gestion immobilière, etc.

Le progiciel TOPdesk est particulièrement adapté à une utilisation multiple et partagée par plusieurs divisions. L'accent est mis sur la collaboration simple et aisée entre les personnes et les divisions pour amplifier l'efficacité du système, augmenter la qualité du service et réduire les coûts.